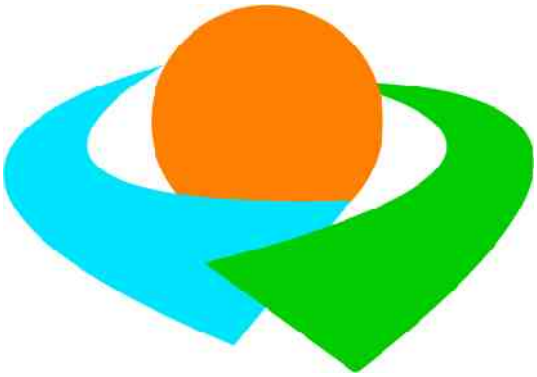
指定管理者制度運用ガイドライン



平成 24 年 3 月

四国中央市

目次

Ⅰ.指定管理者制度運用ガイドライン策定の趣旨（はじめに）.....1
Ⅱ. 指定管理者制度の概要.....1
1. 目的.....1
2. 指定管理者制度の特徴.....1
Ⅲ. 指定管理者制度導入の基本的考え方.....2
1. 指定管理者制度の導入にあたって.....2
2. 公の施設とは.....3
Ⅳ. 指定管理者制度運用の基本的な流れ.....4
1. 個別設置条例の制定・改正.....5
2. 公募について.....5
（1）募集方法.....5
（2）募集期間.....6
（3）再公募について.....6
（4）募集要項の作成.....7
3. 指定管理者の選定.....13
（1）選定評価委員会の設置.....13
（2）選定評価委員会の開催.....14
（3）選定基準.....15
（4）選定方法.....16
（5）公募によらない場合.....16
（6）指定管理者候補者の選定.....16
（7）指定管理者の候補者の決定、及び公表.....16
4. 指定管理者の指定.....16
（1）市議会による指定の議決.....16
（2）指定の告示及び通知.....17
5. 債務負担行為の設定.....17
6. 責任分担及びリスク分担について.....17
7. 協定の締結について.....18
8. 業務の引継ぎについて.....20
Ⅴ. 指定後の管理状況等の検証等.....20
1. モニタリングとは.....20
2.モニタリングの目的.....20
3.モニタリングの視点.....21
4. モニタリングの種類と役割分担.....21

（1）指定管理者によるモニタリング……21
（2）市によるモニタリング……23
5．モニタリングによる改善指示等……23
6．第三者的機関による評価……24
7．評価の実施……24
（1）年度評価……24
（2）中間評価……24
（3）総合評価……25
8．評価結果の活用……25
9．指定の取消し等……26
（1）指定の取消し等……26
（2）指定の取消し等の後の対応……26
10．モニタリング実施のおける留意点……26
11．監査委員等による監査……26

Ⅰ.指定管理者制度運用ガイドライン策定の趣旨（はじめに）

平成１５年６月の地方自治法の改正により、従来の「管理委託制度」にかわり創設された「指定管理者制度」について、指定管理者の選定手続きや履行状況の評価方法等、制度全般に関する具体的な方針を示すガイドラインを定めることにより、指定管理者制度のより効果的かつ円滑な運用を図ることを目的としています。

なお、本ガイドラインは、運用を行う中で継続的に検証を行い、制度の動向や社会情勢等も踏まえ、必要に応じて見直すこととします。

Ⅱ. 指定管理者制度の概要

1. 目的

指定管理者制度の目的は、公の施設の管理に、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、市民サービスの質の向上を図っていくとともに、経費の縮減等を図っていくことにあります。

従来の「管理委託制度」においては、委託できる相手方が、公共性の確保の観点から地方公共団体の出資法人、公共団体及び公共的団体に限定されていましたが、「指定管理者制度」では、株式会社、NPO 法人等の民間事業者を含む幅広い団体による管理が可能となり、使用許可処分も含む施設に関する管理権限を指定管理者に委任できることとなりました。

現在、公の施設の管理は、この「指定管理者制度」によるのか、市が直接管理を行うのか、市が直接管理し、個別に業務の一部委託を行っていくのか、いずれかを選択する必要があります。

2. 指定管理者制度の特徴

指定管理者制度の主な特徴は次の表のとおりです。

管理受託主体	民間事業者を含む幅広い団体（法人格は必ずしも必要ではないが、個人は不可）
施設の利用許可	施設の設置条例に基づき、指定管理者が利用の許可決定を行うことができる。
施設の管理権限	指定管理者が有する。 ただし、管理の基準、業務の範囲は条例で規定。
施設の使用許可	施設の設置条例に基づき、指定管理者が利用の許可決定を行うことができる。
指定手続	議会の議決を経て、期間を定めて指定する。
協定の締結	市と指定管理者との間で、施設を管理する上で必要な細目的事項を定める協定を締結。

Ⅲ. 指定管理者制度導入の基本的考え方

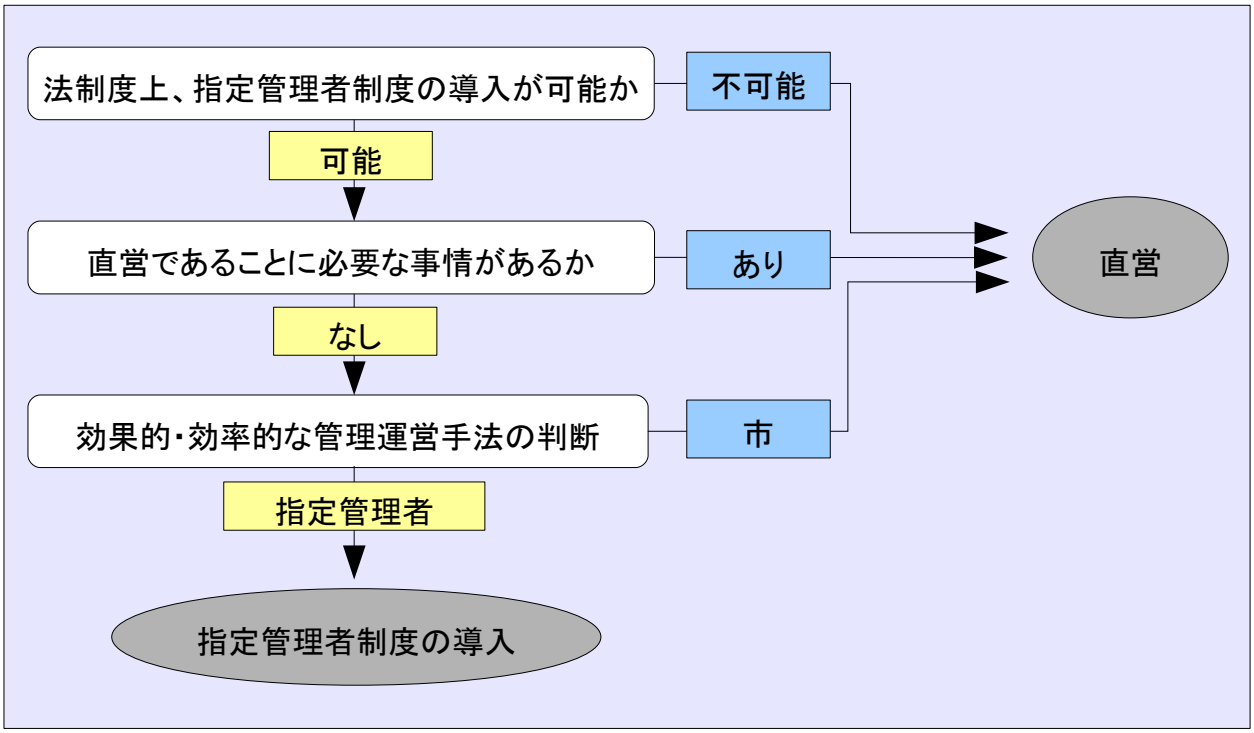
1. 指定管理者制度の導入にあたって

平成17年8月に策定した「アウトソーシング計画（ガイドライン編）」は、積極的なアウトソーシング期間（概ね平成20年から平成30年代）において、「民間でできることは民間へ」を基本に、市が専管的に実施しなければならない事務事業を除き、現在市が行っている事務事業（施設管理運営を含む）の委託化または民営化を積極的に推進することとしています。指定管理者制度は公の施設の管理を指定管理者に委任して行わせる制度であり、民間団体等のノウハウを活用することで、一層の市民サービスの向上と経費の縮減等が見込まれることから、この制度を十分活用することとし、導入が可能な施設から順次導入していくこととします。

公の施設の管理運営は、市が直接管理（業務の一部委託も含む）を行うか指定管理者制度によるかの選択をする必要があります。その際、個別法により指定管理者制度の適用が認められない場合や業務の専門性・特殊性から市が管理を行わなければならない特別な理由がある場合を除き、どちらの管理手法がより効果的かつ効率的に施設の設置目的を達成できるかを判断基準とし、最適な運営手法を選択する必要があります。

指定管理者制度を導入する場合は、多様化する市民ニーズにより効果的・効率的に対応でき、行政サービスの質の向上を図り、市民満足度を高めるとともに、経費の縮減を図ることを目的するものであることを十分に認識して取り組むものとします。

【指定管理者制度導入の判断基準】



2. 公の施設とは

公の施設とは、地方自治法第 244 条第 1 項において、「住民の福祉を増進する目的を持ってその利用に供するための施設」と定義されており、次のような要件が必要とされます。

【公の施設の要件】

① 住民の利用に供するための施設
⇒庁舎などは住民の利用に供することを目的としないため公の施設ではない。

② 当該地方公共団体の住民の利用に供するための施設
⇒観光ホテルなど主に他の地方公共団体の住民の利用に供するために設けられた施設は公の施設ではない。

③ 住民の福祉を増進する目的をもって設けられた施設
⇒競輪場などの収益事業のための施設、留置所など社会公共秩序を維持するための施設は公の施設ではない。

④ 施設であること
⇒物的施設を中心とした概念であり、人的要素は必ずしも必要ではない。

⑤ 当該地方公共団体が設ける施設
⇒必ずしも所有権を有している必要はなく、賃借権、使用賃借権など当該施設を住民に利用させる権限を有していることで足りるものとされている。

【公の施設の一般的な具体例】

体育施設	体育館、運動場、プール
教育・文化施設	図書館、文化会館、公民館、コミュニティーセンター
社会福祉施設	老人福祉施設、児童福祉施設、保育園
公営企業	上水道、工業用水道
その他	公園、道路、河川、学校、公営住宅、墓地

【指定管理者制度を導入できない施設】

公の施設の中には、学校教育法等の個別法によりその管理主体を限定しているものがあり、こうした施設には、指定管理者制度を導入できない場合があります。

Ⅳ. 指定管理者制度運用の基本的な流れ

【指定管理者制度運用スケジュール】

（１）新たに制度を導入する場合

6 月議会	個別設置条例の制定・改正	・管理の基準、業務の範囲など
7 月	公募準備 選定評価委員会の開催	・募集要項、業務仕様書の作成 ・指定管理料の上限額の設定（財政担当課と事前協議）
8 月	公募	・市ホームページ・広報等で広く公募
9 月～10 月	選定	・選定評価委員会における指定管理者の候補者の選定
12 月議会	議会における指定の議決 債務負担行為の設定	・指定管理者、指定期間等を議決 ・指定期間全体における指定管理料の総額の上限額
12 月	指定管理者の指定	・指定管理者へ指定の通知 ・告示
1 月	協定締結	
1 月～3 月	業務引継ぎ	
4 月	管理開始	

(2)指定管理者制度を更新する場合の流れ(指定期間が 5 年間の場合)

1 年目～3 年目	・モニタリングの実施 ・年度評価
4 年目	・モニタリングの実施 ・年度評価 ・管理開始から 3 年間の管理運営状況の確認・評価（中間評価）
5 年目 （最終年度） 6 月頃 7 月頃 1～3 月頃	・モニタリングの実施 ・年度評価 ・中間評価の結果を受け指定管理者制度再導入の検討 ・次期指定管理者募集の準備 ・次期指定管理者への業務引継ぎ
指定期間終了後	・指定期間全体の総括評価

1. 個別設置条例の制定・改正

指定管理者制度の導入にあたっては、指定の手続き、管理の基準、業務の範囲、その他必要な事項を条例に規定する必要があります。

指定管理者の公募、選定、指定等各公の施設に共通する指定の手続等については、「四国中央市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」（平成１６年４月１日施行、以下「指定手続条例」という。）に規定しており、管理の基準、業務の範囲等については所管課において各公の施設の設置条例を一部改正又は制定することとなります。

また、個別設置条例の改正に併せて、個別設置条例施行規則の一部改正を行う必要があります。

	指定手続条例	個別設置条例
規定内容	・申請の方法 ・選定基準 ・選定の方法 ・協定の締結　等	・指定管理者が管理運営できる旨 ・管理の基準 休館日、開館時間、使用制限の用件など市民が公の施設を利用するに当たっての基本的な条件 ・業務の範囲 施設の維持管理の範囲、業務内容等 ・その他必要な事項 利用料金制等
条例の手続	平成１６年４月１日制定済	当該施設の所管課が制定

2. 公募について

指定管理者制度を導入する場合、その候補者については原則として公募するものとします。ただし、次の場合には、公募によらず指定管理者の候補者を選定することができます。

「地域力等の活力を活用し、市民との協働によるまちづくりを推進することにより、公の施設の設置目的が効果的かつ効率的に達成され、その事業効果が明確に期待できると認めるとき」は下記の団体等を指定管理者の候補者として選定することができます。

１．市が出資している法人
２．公共団体又は公共的団体
３．特定非営利活動法人
４．市民団体

（1）募集方法

①　指定管理者の募集にあたっては、告示または広報やホームページ等を活用して、広く周知するものとします。

②　募集については、原則として施設ごとに行うものとします。ただし、サービス

の向上、経費の縮減、管理運営の一体性の観点から、複数の施設の管理を同一の指定管理者にまとめて行わせることが適当と認められる場合は、一括して募集することができるものとします。

（2）募集期間

応募を希望する団体の検討期間を十分に確保する必要があることから、募集期間は周知から最低でも１ヶ月程度の期間を確保するものとします。ただし、時間的な制約がある等、特別の事情がある場合はこの限りではありません。

※公募スケジュールの設定においては、再公募を実施する場合を想定し、余裕を持ったスケジュールを設定してください。

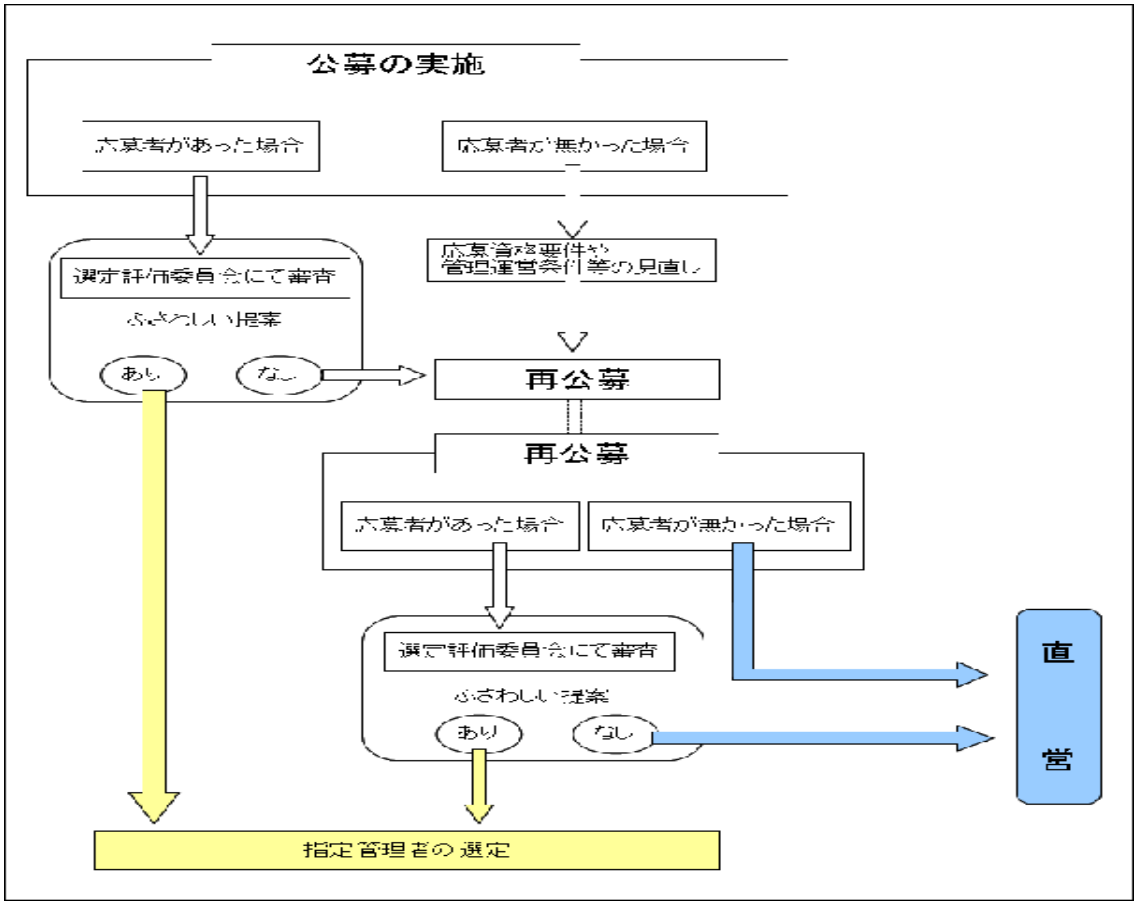
※応募団体が少なかった場合には、その原因分析を行い、制度導入の妥当性、募集の周知方法、募集期間、事業所要件、情報提供、指定管理料など、必要に応じた見直しを行い、次回の選定に生かすものとします。

（3）再公募について

公募に対して申請者がなかった場合又は選定評価委員会の審査の結果、指定管理者の候補者としてふさわしい団体が無かった場合には、応募資格要件や管理運営条件の見直しを行い、再度公募を実施することとします。

なお、再公募を実施しても応募する団体が無かった場合、もしくは再公募を実施する時間が無いときは、市が施設を直接管理運営することとなります。

【公募フロー】



（4）募集要項の作成

募集要項や業務仕様書を作成する際には、当該施設の情報を可能な限り詳細に公表するよう努めます。

募集要項において明示する事項は、下記を基本とし、施設の性格等によって必要な加除を行うものとします。

募集要項で示すべき事項	
①施設の概要	名称、所在地、設置目的、施設規模、事業概要 施設の利用実績等
②指定管理者募集スケジュール	募集要項の配布、質問受付期間、申請書受付期間、プレゼンテーション、現地説明会の開催、選定結果の通知等
③指定管理者が行う管理の基準	休館日、開館時間、遵守すべき法令等
④指定管理者が行う業務の範囲	施設の運営、施設の維持管理、事業の実施等 個々の業務の詳細については、業務仕様書として別途作成
⑤指定期間	指定管理者に管理を行わせる期間
⑥指定管理料に関する事項	指定管理料の上限額、積算根拠、内訳等
⑦利用料金制に関する事項	利用料金制を採用する場合の料金の設定方法、減免等の事項
⑧応募者の参加資格	
⑨申請書類等	申請書、事業計画書、収支計画書、当該団体の経営状況を説明する書類
⑩指定管理者の候補者の選定方法	選定方法、選定基準等
⑪指定管理者の指定及び協定の締結	指定の議決、基本協定、年度協定等
⑫指定の取消しにかかる事項	取消しの条件、取消し時の措置に関する事項等
⑬その他必要事項	リスク分担について
⑭問合せ先	

【募集要項で示すべき事項についての補足】

《④業務仕様書》

業務仕様書は、申請者が指定管理者として施設の管理運営ができるかどうかを自ら判断する基準となるとともに、管理に必要な経費を積算するための基礎資料となるものであり、指定管理者に要求するサービス水準や施設・設備の維持管理基準等を明確にする必要があります。

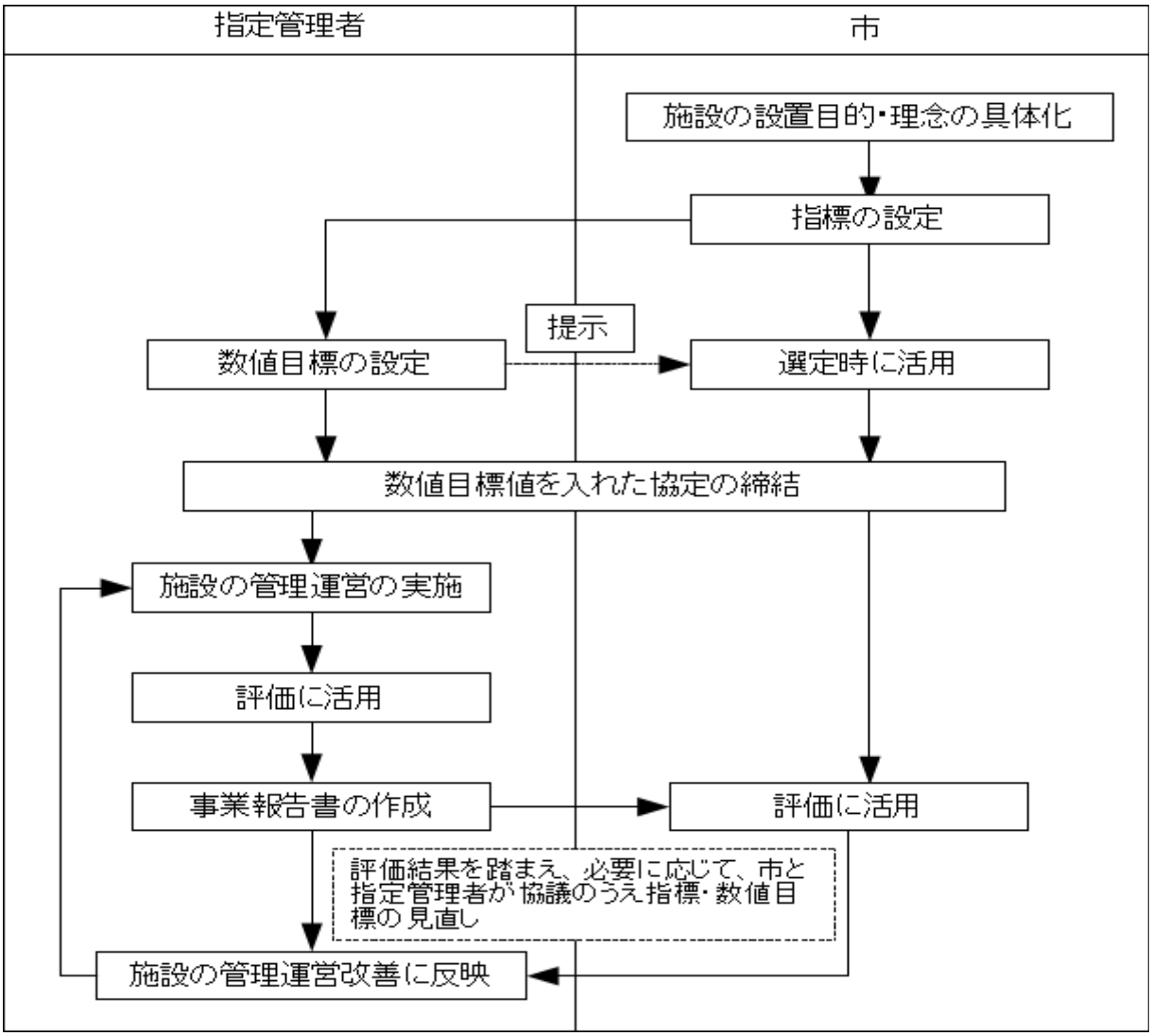
ア．数値目標の設定

市は、指定管理者の適正な選定と指定管理者が行う施設の管理運営業務についてモ

ニタリングを行う際、客観的な評価や検証を行い、要求するサービス水準を維持向上させるため、適切な活動指標（指定管理者が実施する事業等の数値化）や成果指標（指定管理者が実施する事業等によりもたらされた成果の数値化）を、指定管理者の募集を行う前までに設定し、業務仕様書等で明確にすることとします。

申請者は提案の際に、市が設定した指標を踏まえ目標を設定し、事業計画において提示するものとします。

【数値目標の設定・活用スキーム図】



《⑤指定期間》

指定期間は原則として５年間とし、当該施設の特性，新規参入機会の確保、指定管理者の安定的な経営，指定管理者が設置する設備・機器等のリース期間等を考慮の上、関係部局の協議のうえ決定することとします。

※指定管理者の指定に期間が設けられているのは、最小の経費で最大の効果があげられているかなど、指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを地方自治体が定期的に見直す機会を設けるためであり、合理的な理由もなく長期間の指定を行うことは、社会経済情勢の変化に対応できなくなる、管理運営の見直しの機会を逸す

る恐れがある、競争性の確保などの問題が考えられます。また、短期間の指定では、指定管理者のノウハウが十分に発揮できない、管理運営の評価・改善を行うことが困難であるといった問題が生じます。これらのことを勘案し、指定期間を原則として５年とします。

《⑥指定管理料に関する事項》

指定管理料についての基本的な考え方は、あらかじめ募集要項に示すものとし、具体的な支払金額、時期及び方法については年度協定で定めることとします。

【基本的な指定管理料の考え方】

・公募時において、指定管理料の基準額を設定し、その基準額を上限とし、申請者はその上限額の範囲内において申請時に指定管理料の額を提案するものとします。また、所管課は上限額の設定について事前に財政担当課と協議することとします。なお、指定管理料の上限額については、募集要項等で明示することとします。

・指定管理者の候補者とされた団体による指定管理料の提案額であっても、募集等の時点で予算措置をしていないので、具体的な指定管理料の額については予算の範囲内で協定で定めること及び指定管理料の提案額が必ずしも指定管理料の支払額となるものではないことを募集等の際に明示しておく必要があります。

・指定管理料の上限額については、指定管理者制度は単なる経費縮減のための制度ではなく、行政サービスの質の向上、施設利用者の満足度を高めるための制度であることに留意し、施設の性格、業務内容等に応じ適正な金額を設定するとともに、社会経済情勢の変化等にも十分配慮して定めることとします。

・指定管理料は、その内訳を明確にし、可能な限り使途（費目）を限定的に示す必要があります。比較的軽易で緊急を要する修繕については、市が実施するよりも指定管理者が実施するほうが適切かつ迅速な対応となると考えられることから指定管理料に修繕のための費用を含めることとします。

・指定管理料の支払方法は、原則として、精算方式とはせず、定額払い方式とします。ただし、施設の実情に応じ、修繕費などの特別な扱いを要する経費については、実績に基づき別に精算することができるものとします。修繕費などの精算の考え方は、募集要項にあらかじめ示す必要があり、具体的事項については、指定管理者と協議のうえ、年度協定において精算の方法について明らかにしておく必要があります。

※定額払い方式においては、管理経費を企業努力により節減した場合は収益に、管理経費が増大した場合は損失となります。また、利用料金制度による場合は、利用料金収入の増減分はそのまま指定管理者の収益又は損失となります。ただし、その利益が、指定管理者の管理業務と収支の状況から見て客観的に過大と認められるような場合や協定に見込まれていない特段の事情の変更が生じた場合など、指定管理者の自己努力と認められない場合には、市と指定管理者の協議により適切な対応を図る必要があります。

【修繕費の考え方】

・災害や第三者による破損等による場合を除き、施設、設備の一般的な修繕業務につ

いては、施設管理の効率性、即応性等の観点から、市と指定管理者の分担の範囲を決めて行うこととします。ただし、指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた修繕については、指定管理者の負担と責任において修繕を実施する旨を協定書に規定する必要があります。

・分担の範囲を定める方法

分担の範囲を定める方法としては原則として、建物本体の保全に係るものは施設の所有者である市の負担とし、１件あたり20万円未満の建物の付帯設備、備品等に係る修繕については、各年度の負担総額の上限額を定め、指定管理者の責任と負担において行うこととします。

ただし、1件あたり20万円未満の建物本体の保全に係る修繕については、市と指定管理者が協議の上、指定管理者の負担により行うことができるものとします。また、１件あたり20万円以上の建物の付帯設備、備品等に係る修繕については、指定管理者が行うほうが効率的で即応性があると認められる場合もあることから、市と指定管理者が協議の上行うこととします。１年間の負担総額の上限額を超える場合は、市と指定管理者の協議事項とします。

なお、指定管理者からの提案による修繕については、その都度協議の上決定することとします。

・基準となる金額について

原則として1件あたりの基準となる金額を20万円としますが、施設の規模や性質、建築年数等を勘案して施設の実情に応じた金額を設定することができるものとします。

・各年度の負担総額の上限額について

施設の設置目的、施設の経過年数、施設の利用実態によって態様が様々であるため、各施設の実情に応じ定めることが必要であり、事前に財政担当課と協議することとします。

【市と指定管理者の修繕の役割分担例】

修繕の性質	基準となる金額	負担者
建物本体の保全に係る修繕	20 万円以上	市が負担
	20 万円未満	原則として市が負担。 ただし、市と事前協議の上、指定管理者の負担により行うことができる。
建物の付帯設備・備品等に係る修繕	20 万円以上	案件ごとに協議の上、原則として市の負担。 ただし、施設管理の効率性、即応性の観点から指定管理者が行うことが望ましいものについては、市と事前協議の上、指定管理者の負担により行うことができる。
	20 万円未満	原則として指定管理者の負担

		ただし、施設によっては法定耐用年数を超えた付帯設備等も存在することから、市と事前協議の上、市の負担により行うことができる。
その他 （利用者サービスの向上や施設管理の利便性向上等の修繕等、指定管理者の発意によるもの）	―	案件ごとに協議の上、実施する。
指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた修繕	―	指定管理者の負担

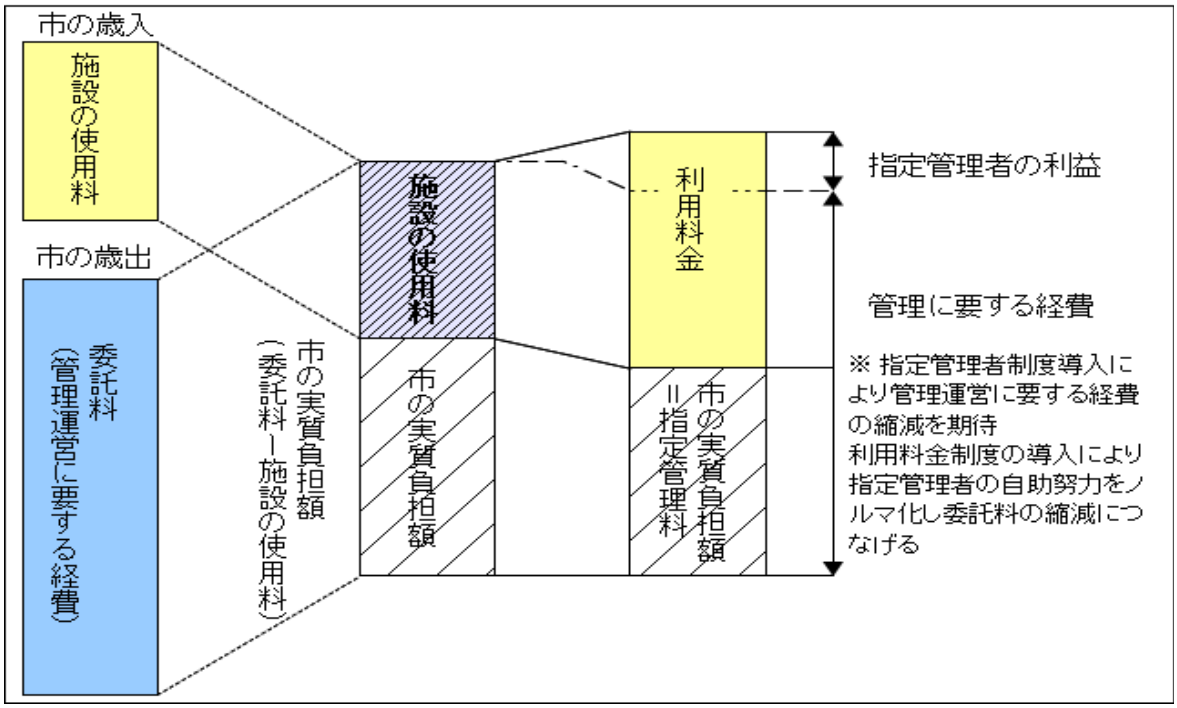
【参考】

建物本体に係る修繕の例	**・雨漏り、漏水、配電、床、外壁塗装など**
付帯設備・器具等に係る修繕の例	**・電灯、空調設備、制御盤、窓ガラス、備品など**

《⑦利用料金制に関する事項》

施設利用の対価、（使用料）を指定管理者の収入とする利用料金制度を積極的に活用し、指定管理者の自立的な経営努力を発揮しやすくするとともに、指定管理者の会計事務の効率化を図ります。本制度の導入により受託者の自助努力をノルマ化し、委託料の縮減につなげます。

【利用料金制導入時のイメージ】



○利用料金の設定

利用料金制を採る施設の利用料金は、条例に定める範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定めます。利用料金を変更する場合についても、事前に市長の承認を受けなければなりません。

○減免の取扱いについて

条例で定めた減免対象者が施設を使用した場合は、当該利用料は免除されます。

利用料金制における減免対象者の利用にかかる利用料金は、設置者である市が負担すべき費用であるため、指定管理料に含むこととします。

ただし、指定管理者が条例で定めた減免対象者以外に利用料金を減免する場合は指定管理者の負担とします。

《⑧応募者の参加資格》

応募者の資格要件は、次に掲げる事項を参考に、施設の性格、規模、実情等を勘案のうえ、必要と認められる事項を設定するものとします。

暴力団等に係る要件については、「四国中央市指定管理者からの暴力団排除条例に関する合意書」に基づき、所定の様式により四国中央警察署長への照会を行うこととします。

【資格要件例】

（１）１年以内に地方自治法第 244 条の２第 11 項の規定による指定の取り消しを受けたことがないこと。
（２）地方自治法施行令第 167 条の４の規定により四国中央市における入札参加を制限されていないこと。
（３）四国中央市から指名停止措置を受けていないこと。
（ただし、市に指名願いを提出していることが要件ではありません。）
（４）税の滞納がないこと。
（５）暴力団又はその構成員の統制下にある団体でないこと。
（６）会社更生法の規定による更正手続開始の申立て又は民事再生法の規定による再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。
（７）選定委員が、応募しようとする団体の経営または運営に直接関与していないこと。
（８）労働基準監督署より是正勧告を受けていないこと。
（９）その他明らかに指定管理者として不適当と認められるものでないこと。

《⑨申請書の提出（指定手続条例施行規則第４条）》

申請に必要な書類については、次に掲げるもののほか、施設の性格や実情等を勘案のうえ、必要と認められるものを募集要項に定めるものとします。

申請書	・指定管理者指定申請書

	（指定手続条例施行規則様式第１号）
管理を行う施設の事業計画書	・施設管理に係る基本方針（基本的な考え方） ・人員体制 ・運営業務の実施方針（広報、利用促進、利用者支援等） ・維持管理業務の実施方針（保守管理、清掃、警備等） ・自主事業等の実施方針 ・現在運営している類似施設、業務内容
管理に係る収支計画書	・指定期間内の年度ごと及び合計の収支計画書
当該団体の経営状況を説明する書類	・団体の決算報告書、賃借対照表、損益計算書等の財務状況を明らかにする書類 ・納税証明書
その他必要事項	・法人等の概要 ・法人等の定款、寄附行為、規約 ・法人等の登記事項証明書 ・法人等の事業計画 ・役員名簿 ・欠格事由に該当しない旨の申立書 ・申請者としての適格性を示す書類 ・有資格者の名簿（一定の資格を求める場合） ・事務所等の所在地見取り図・写真 ・使用印鑑届 ・印鑑登録証明書の写し

３．指定管理者の選定

（1）選定評価委員会の設置

指定管理者の選定に当たっては、公正かつ適正な審査を行うために、○○条例に基づき、３名の外部有識者と部局長等で組織する「四国中央市指定管理者選定評価委員会(仮称)」（以下「選定評価委員会」という。）を設置します。

なお、選定評価委員会の委員のうち、外部有識者の選定については、指定管理者制度の事務担当課が行うこととします。

①選定評価委員会の構成等

選定評価委員会の委員は、公平性、透明性及び客観性を確保するため、公認会計士や、指定管理者制度に精通した学識経験者等の３名の外部有識者と、指定管理者制度事務担当課を所管する部又は局の長、入札及び契約に関する事務を所掌する課を所管する部又は局の長の５名で構成します。

②選定評価委員会の所掌事務

ア．指定管理者の募集及び選考に関すること。

イ．指定管理者の指定の取消し及び管理業務の停止に関すること。

ウ．指定管理者が指定されている公の施設の管理状況の評価に関すること。

③指定管理者の選定時における選定評価委員会の役割

ア．選定方法の決定

募集要項、選定基準の作成にあたっては、あらかじめ選定評価委員会の意見を聴くものとします。

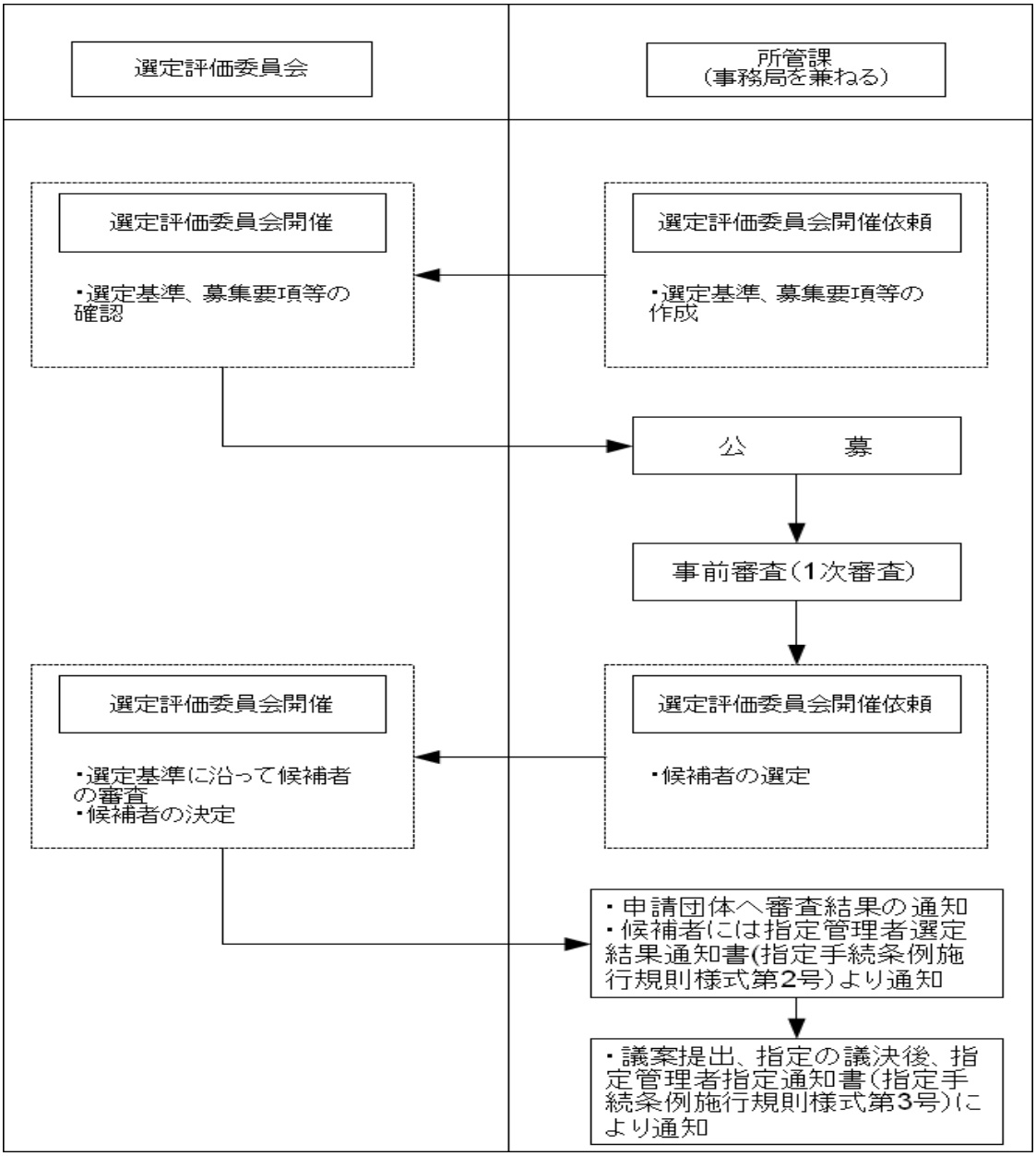
イ．指定管理者候補者の選定

選定基準に基づき、申請者の中から指定管理者の候補者を選定し、結果を市長へ報告するものとします。

(2)選定評価委員会の開催

選定評価委員会は、指定管理者制度を導入する公の施設ごとに開催することとし、公の施設を所管する課の審査依頼により開催します。選定評価委員会の庶務は所管課において行うものとします。

【選定評価委員会開催イメージ】



(3)選定基準

次に掲げるものを基準に、施設の性格や実情に応じた評価シートを作成し、選定評価委員会の委員が個別に審査し、採点します。

1. 住民の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られるものであること。
2. 公の施設の効用を最大限に発揮できるものであること。
3. 公の施設の適切な維持管理及びその管理に係る経費の縮減が図られるものであること。
4. 公の施設の管理を安定して行う物的能力及び人的能力を有するものであること。

（4）選定方法

応募者から提出された事業計画、収支計画、団体の組織及び管理運営状況に関する書類等の書面審査及びプレゼンテーション、ヒアリング等による面接審査をもって行うものとします。

ただし、選定評価委員会において、書面審査のみで選定が可能と判断した場合には、面接審査を省略することができるものとします。

なお、会議において、応募者が有する管理運営の具体的なノウハウや応募者の信用情報に関する事項が取り扱われる場合は、会議を非公開とします。

（5）公募によらない場合

公募によらない指定管理者の候補者の選定については、申請書、事業計画書、収支計画書等の公募の際と同様の書類を提出させたうえで、選定評価委員会の審査を得て指定管理者の候補者として、選定することとします。この場合は、点数評価によらず、申請者が指定管理者の候補者として適当かどうか総合的に判断することとします。

（6）指定管理者候補者の選定

評価シートによる、各評価項目の得点の合計により申請者の順位付けを行い、第１順位となった者を指定管理者の候補者とします。

ただし、申請者が一者のみであった場合には、点数評価によらず、申請者が指定管理者の候補者として適当かどうか総合的に判断することができます。

（7）指定管理者の候補者の決定、及び公表

①指定管理者の候補者の決定

市長は、選定評価委員会による選定結果の報告をもとに、指定管理者の候補者を決定するものとします。

②公表

指定管理者の候補者の決定後、申請者全員に結果を通知した後に、市ホームページへの掲載や報道機関への情報提供により結果の公表を行うものとします。また、指定管理者の候補者には、指定管理者選定結果通知書（指定手続条例施行規則様式第２号）により通知するものとします。

なお、結果の公表に合わせて、選定理由等を公表すること等により、選定過程の透明性の確保に努めるものとします。

４．指定管理者の指定

（1）市議会による指定の議決

指定管理者の候補者を選定したときは、地方自治法第２４４条の２第６項に基づき、議会の議決を得るための手続を行います。

【議会の議決を要する事項】

・指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称
・指定管理者となる団体の所在及び名称
・指定の期間

(2)指定の告示及び通知

議会の議決を経た後、指定の告示を行うとともに、指定管理者に対して通知（指定手続条例様式第3号）を行います。

5. 債務負担行為の設定

指定管理者制度を導入する施設で、複数年にわたり指定管理者に支払うべき債務を市が負担することとなった場合は、債務負担行為を設定するものとします。

ただし、経費の推移や管理の状況を確認するために、債務負担行為の設定を行わない場合もあります。

また、所管課は支払限度額の取扱い等について事前に財政担当課と協議することとします。

6. 責任分担及びリスク分担について

公の施設の管理にあたって、どこまでを市の責任とし、どこまでを指定管理者の責任とするか、また、災害や事故が起きたときにその負担をどちらが負担するかといった事項は、市と指定管理者とにとって重要な事項であり、市としての意向があらかじめ決まっているものについては募集の段階で示し、そうでないものは管理が始まる前に協議し協定等で具体的に定めるものとします。

（1）責任分担について

指定管理者は、市から包括的な施設管理を任されていることから、施設の管理運営上発生した利用者とのトラブル等については、指定管理者が主体となって責任を負うものとされます。しかし、市は、公の施設の設置管理者として、最終的な責任を負う場合があることに留意する必要があります。

（2）リスク分担について

リスクの分担については、「リスクの発生を防ぐことのできる能力を有するものがその管理を行い、リスクが発生し損害が生じた場合は、その責めに帰するべき事由を有するものが負担する」というのが基本的な考え方であり、その判断が明確にできない場合は両者の協議により決定するものとします。

【リスク分担例】

リスクの種類	リスクの内容	負担者	
		市	指定管理者
物価変動	収支計画に多大な影響を与えるもの	協議事項	

	それ以外のもの		○
資金調達	資金調達不能による管理運営の中断等		○
	金利上昇等による資金調達費用の増加		○
法令等変更	管理運営に直接影響する法令等の変更	協議事項	
税制変更	消費税率等の変更	協議事項	
	法人税・法人住民税率等の変更		○
	それ以外で管理運営に影響するもの	協議事項	
許認可等	市が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの	○	
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの		○
管理運営内容の変更	市の政策による期間中の変更	○	
	指定管理者の発案による期間中の変更	協議事項	
市議会の議決	指定の議決が得られないことによる管理運営開始の延期	○	
需要変動	大規模な外的要因による需要変動	協議事項	
	それ以外のもの		○
管理運営の中断・中止	市に帰責事由があるもの	○	
	指定管理者に帰責事由があるもの		○
	それ以外のもの	協議事項	
施設等の損傷	指定管理者に帰責事由があるもの		○
	指定管理者が設置した設備・備品		○
	それ以外のもの	協議事項	
利用者等への損害賠償	市に帰責事由があるもの	○	
	指定管理者に帰責事由があるもの		○
	それ以外のもの	協議事項	
不可抗力（自然災害等）	不可抗力による施設・設備の復旧費用	○	
	不可抗力による管理運営の中断	協議事項	

7. 協定の締結について

議会の指定議決後、指定管理者と協議の上、施設の管理運営に関する細目的事項について協定を締結するものとします。

協定の締結にあたっては、原則として指定期間、個人情報の取り扱い等の指定期間全体に関する包括的な基本協定と指定管理料のように毎年度ごとに取り決める年度協

定に分けて締結するものとします。

【基本協定に規定する事項】

・指定期間
・管理業務について
・利用許可に関する事項
・利用料金に関する事項
・行政手続に関する事項
・減免の取扱いに関する事項
・備品の取扱いに関する事項
・修繕費に関する事項
・個人情報の保護に関する事項
・開館時間及び休館日に関する事項
・再委託に関する事項
・指定の取消しに関する事項
・リスク管理及び責任分担に関する事項
・モニタリング及び事業報告に関する事項
・損害賠償の義務に関する事項
・事業の広報等に関する事項
・目的外使用に関する事項
・事業の引継ぎに関する事項
・不可抗力発生時における事項
・緊急事態における施設の使用に関する事項

○再委託に関する事項

指定管理者が，管理に係る業務を一括してさらに第三者に委託することはできませんが，清掃，警備といった個々の具体的業務を指定管理者から第三者へ委託することは差し支えありません。なお，第三者への再委託に当たっては，あらかじめ届出を義務付けることとします。

○不可抗力発生時における事項

不可抗力発生時の指定管理者の行うべきことの具体的な対応（危機管理マニュアルの作成）、不可抗力発生時の損害や損失が発生した場合の、基本的な費用分担等について記載する必要があります。また、不可抗力の発生により業務ができなくなった場合の指定管理者の免責事項や業務を実施できなかった場合の指定管理料の見直し等についても協定書に規定する必要があります。

○緊急事態における施設の使用に関する事項

自然災害等の不可抗力の発生により、施設を住民の避難場所、援助物資の集積場

所等に使用するなど、緊急にその施設を目的外で使用することが必要となった場合には、指定管理者に対して、業務の変更等について協力を要請する可能性があり、指定管理者は誠実に要請に応える義務を負うことを協定書で規定することとします。

【年度協定に規定する事項】

・年度協定の期間
・当該年度の事業の実施に関する事項
・指定管理料の支払いに関する事項
・事業報告に関する事項
・リスク管理及び責任分担に関する事項

8. 業務の引継ぎについて

従前と別の新たな指定管理者が指定されたときは、十分な業務の引継ぎを行わせるものとし、業務に支障が出ないよう協定書等に明示するものとします。引継ぎには十分な期間を設ける必要があります。

また、施設の設計書や概要書をはじめ、設備機器の取扱説明書や備品台帳等、施設を適性に管理するために必要な資料についても副本を作成し、引き継いでいくこととします。

Ⅴ. 指定後の管理状況等の検証等

1. モニタリングとは

モニタリングは「日常的・継続的な点検」のことであり、指定管理者制度におけるモニタリングとは「指定管理者が定められたサービスを提供できているかを確認する行為」のことを指します。

指定管理者による公の施設の管理運営が、条例、規則及び協定等に従い、要求される業務の基準やサービス水準を確保し、十分な安全管理や安定的な管理運営が可能な状態であるかを、指定管理者からの実績報告書等や施設の実施調査等により確認・検証し、 必要に応じ改善に向けた指示を行うとともに、指定管理者がこれに従わない場合には、指定の取消し等を行う一連の仕組みです。

2.モニタリングの目的

市は、指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況について、モニタリングを実施し、制度導入目的である「市民サービスの質の向上、経費節減」がはかられているかを検証し、また、指定管理者自らが業務を点検し振り返ることで、市と指定管理者が共にサービス内容の改善や向上に努めることを目的とします。

3.モニタリングの視点

(1)サービス履行の確認

指定管理者が提供するサービスが、協定書、仕様書、年度ごとに定める事業計画書等に定めるサービス水準を満たしているかどうかについて、確認・評価を行います。

要求されたサービス水準を満たしていない場合は、指定管理者に指導等を行い、業務改善につなげます。

(2)サービスの質の評価

利用者満足度調査等の実施により、どの程度の水準のサービスが提供されているか確認・評価を行います。利用者の満足度と指定管理者の自己評価に乖離がある場合はその原因を分析し、業務改善につなげます。

(3)サービスの安定性の評価

指定管理者が継続してサービスを提供できる状態にあるかどうか、事業の収支状況や、指定管理者の財務状況を確認・評価します。問題がある場合は早期に指定管理者と協議を行い、適切な指導、助言を行います。

4. モニタリングの種類と役割分担

【モニタリングにおける役割分担】

時期	指定管理者の業務内容	市の業務内容
毎日	・日報の作成 ・市民からの苦情、要望等の記録及び対応策の検討	・必要に応じて確認
月次	・月報の作成・報告	・月報の確認・検証 ・必要に応じて、実地調査、業務改善の指示を行う。
四半期／上下期	・四半期報告書の作成・報告 ・利用者満足度調査の実施	・四半期報告書の確認・検証 ・必要に応じて、実地調査、業務改善の指示を行う。
年度	・事業報告書の作成・報告 ・決算関係書類の提出 ・総合評価表による自己評価	・事業報告書の確認・検証 ・財務状況の確認・検証 ・必要に応じて、実地調査、業務改善の指示を行う。 ・総合評価表による総括的な評価
緊急時（随時）	・事故発生時、施設の修繕等、緊急時の記録及び報告。	・事故発生時、施設の修繕等、緊急時の報告への対応。 ・市民からの苦情、要望等の対応。

（1）指定管理者によるモニタリング

○定期報告書（月報・四半期報告書）の作成、提出

指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、警備、施設設備の保守点検等の管理業務の実施状況ほか、施設の利用状況等、使用料又は利用料金の収入実績、利用者からの苦情、要望等の内容及びその対応等について、業務日誌（日報）として記録します。それらを取りまとめたものを、毎月又は四半期、半期ごとに業務報告書を作成し、市へ提出します。報告書の提出の時期については、施設の性格や事業規模等により、市と協議のうえ、協定書に定めることとします。

【定期報告書への記載事項例】

- 管理業務の実施状況（施設の開館状況、清掃の実施状況等）
- 利用状況（利用者数、利用件数等）
- 使用料金徴収状況（徴収・減免、還付管理等）
- 保守管理業務の実施状況

○事業報告書の作成、提出

指定管理者は、地方自治法第244条の２第7項の規定及び、指定手続条例第10条の規定により、毎年度終了後に5月31日までに事業報告書を作成し、市へ提出します。

事業報告書により指定管理者自らが、施設の管理業務の履行状況や利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、仕様書に定められた事業や業務を、当初の事業計画に沿って適正かつ確実に履行されたかどうか、また、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを確認します。

【事業報告記載事項】

- 管理業務の実施状況
- 利用状況及び利用拒否等の件数及び事由
- 利用料金の収入実績
- 管理経費の収支状況
- その他必要事項

○利用者満足度調査の実施

指定管理者は、利用者のニーズを定期的に把握し、管理業務の質の確保及び向上に資するため、定期的又は必要に応じて、利用者満足度調査を実施し、その結果を市に報告することとします。

調査の方法や内容等の詳細については、各施設の性格、利用目的等に応じて、市と指定管理者が協議のうえ、決定することとします。

○緊急報告書

指定管理者は、事故発生時等、緊急を要する事態が発生した場合に、随時市へ報告することとします。

（2）市によるモニタリング

○定期報告書（月報・四半期報告書）の確認

市は、指定管理者から提出された定期報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認します。必要に応じて、実地調査または、適切な指導等を行うこととします。

○事業報告書の確認

市は、指定管理者から提出された事業報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認します。必要に応じて、実地調査または、適切な指導等を行うこととします。

○決算関係資料の確認

市は、指定管理者から提出された事業収支報告書、決算関係書類等により、指定管理者の財政状況を確認し、安定的なサービスが提供できる状態にあるかどうかを確認することとします。

○実地調査

市は、地方自治法第 244 条の２第 10 項の規定及び、指定手続条例第８条の規定により、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、または必要な指示を行うことができます。

市は、指定管理者より提出された、月報、事業報告書等の内容に疑義のある場合や事故発生時や、市民からの苦情への対応等、緊急を要するときには、施設に立ち寄り、必要に応じて日報の提出を求めたり、ヒアリングを行うなど、管理業務の実施状況を詳細に把握するように努めます。

○連絡調整会議の開催

市は、指定管理者のサービス提供実態を的確に把握するとともに、公の施設の管理運営にあたって継続的に業務改善を促していくことが必要であり、そのためには市と指定管理者のコミュニケーションをさらに緊密なものとしていくことが重要であるため、定期的に連絡調整会議を開催することとします。

5. モニタリングによる改善指示等

施設所管課は、モニタリングの結果により、求められるサービス水準が満たされない場合は、指定管理者に対して業務改善を指示します。

業務改善の指示を受けた指定管理者は、指示事項に対する対応を文書で回答し、施設所管課の承認を経て、速やかに改善に取り組むこととします。

6. 第三者的機関による評価

施設の管理運営業務の履行確認、サービスの質の維持・向上、市民に対する説明責任を果たすために、市及び指定管理者が実施するモニタリング結果を踏まえ、公正かつ客観的視点から第三者による評価を実施することとします。

（1）指定管理者選定評価委員会による評価

〇〇条例に基づき設置した指定管理者選定評価委員会が指定期間中の施設の管理運営状況等について第三者的な立場から評価を行うこととします。

指定管理選定評価委員会の委員は、選定審査を行った経験から、当該施設に関する知識を有していること、また、当該指定管理者の事業計画等を選定審査の際に評価していることから、選定時の事業計画等の評価と実際の管理運営状況の評価を検証するのに適任であることから、指定管理者選定評価委員会が評価を行うこととします。

（2）実施年度

指定期間中途における中間評価において実施することとします。

7. 評価の実施

(1)年度評価

市及び、指定管理者は毎年度終了後、事業報告書等の内容を踏まえ、指定管理業務の統括的な評価を行います。

指定管理者は、毎年度終了後、指定管理業務について「年度評価表」により自己評価を行い、実績報告書とともに市に提出します。

市は、毎年度終了後、各報告書や利用満足度調査の結果、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者による管理業務を同評価表により統括的に評価します。

市は、指定管理業務の透明性の向上や、施設設置者としての説明責任を果たす必要があることから、評価結果は、市公式ホームページ上で公開することとします。

(2)中間評価

次期の指定管理者を公募しようとするときには、現在の指定管理者による管理運営を総括する必要があるため、指定期間中途における中間評価が必要と考えられます。

原則として、次期指定管理者の選定に当たっての募集要項や仕様書、選定時の評価項目等の作成に反映できる時期に実施することとします。

中間評価においては、より公正で客観的な評価を実施するため、第三者による評価を実施することとします。

〇評価方法

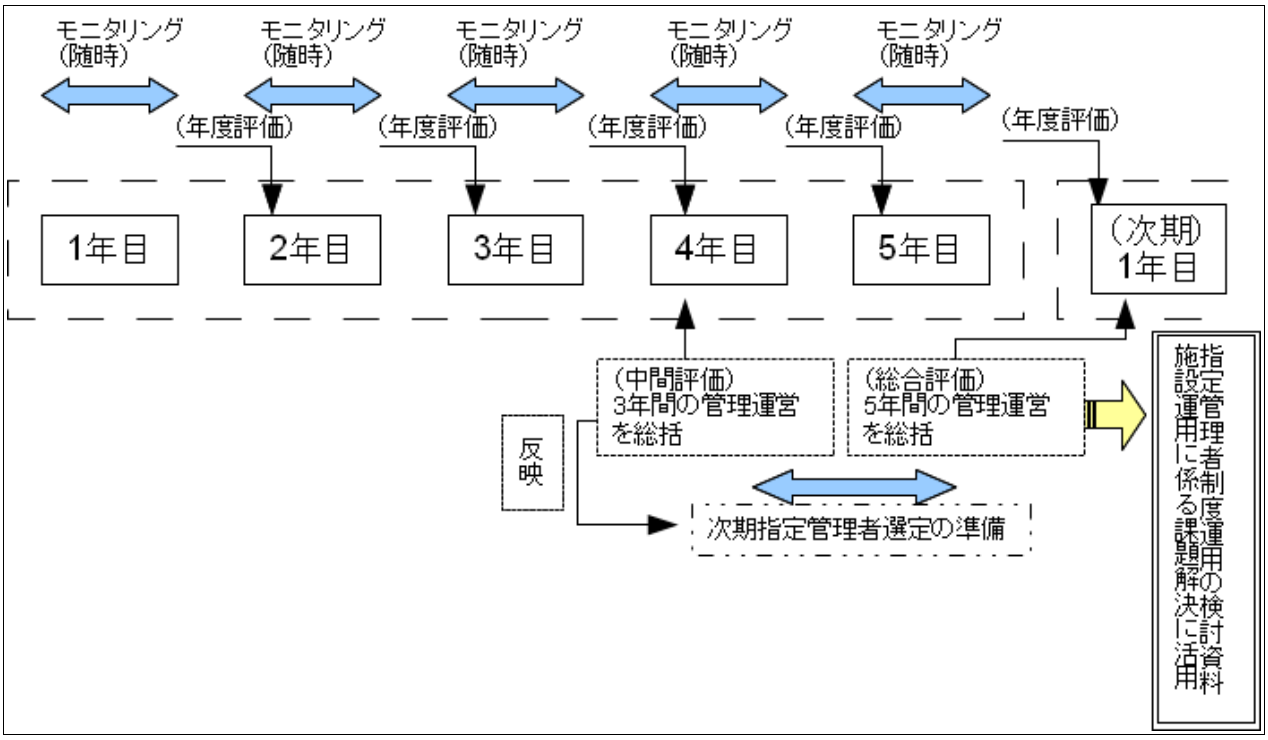
市（所管課）及び指定管理者が実施する年度ごとの年度評価表や指定管理者から提出された事業報告等を検討資料とし、管理運営等について所管課からのヒアリン

グ又は必要に応じて指定管理者からのヒアリングを行い評価することとし、結果については次期指定管理者選定時に作成する募集要項等に反映することとします。

(3)総合評価

指定期間の最終年度には、当該指定管理者の過年度分の管理状況について総合的な評価を行うこととします。評価結果については、施設の設置目的に沿った効果的・効率的な管理運営、市民サービスの向上とニーズを反映した施設の管理運営のあり方など、施設の管理運営に係る課題解決に活用するほか、制度導入の効果について十分に検証を行い、今後の指定管理者制度の運用の検討資料とすることとします。

【評価の実施イメージ図】



8. 評価結果の活用

指定管理者が実施する管理運営業務について事業計画書で定めた目標の達成状況などに関して、事業報告書、指定管理者及び市が行うモニタリング結果などをもとに、年度終了後に、指定管理者による自己評価、所管課による評価、また、指定期間中途における指定管理者選定評価委員会による中間評価（第三者評価）を実施します。これらの評価結果は、指定管理者に示し、管理運営業務に反映してもらうほか、結果によっては必要に応じて是正措置をとっていただくとともに、指定管理料の減額などペナルティを科すこともあります。

9. 指定の取消し等

(1)指定の取消し等

市は、指定管理者が、業務改善の指示に従わない場合、その他業務を継続することが適当でないと認められたときは、指定の取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を行うことができます。

指定管理者の指定の取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止をしようとするときは、所管課の審査依頼により選定評価委員会を開催することとします。

選定評価委員会は、指定管理者の指定の取り消し等について、適当か否かを審査し、審査結果を所管課へ通知します。所管課は、審査結果に基づき、指定管理者の指定の取消し等が適当か否かを決定し、指定の取消し、管理業務の停止が適当と判断した場合は、指定管理者に対しその旨を通知するものとします。

(2)指定の取消し等の後の対応

指定の取消し等の後、管理の業務の再開又は新たな指定管理者が指定され管理が行われるまでの間における管理は、個別業務の委託等を行いながら市が直接管理を行うこととします。

10. モニタリング実施のおける留意点

モニタリングを実施する際には、以下の点に留意します。

○モニタリングの実施の際し、あらかじめ実施時期や回数、実施内容、実施体制、評価方法等について指定管理者と協議し、協定書に明記しておきます。

○実施方法等については、施設の特性や目的に応じて決め、多大な労力のみをかけないようにします。モニタリングをすること自体が目的とならないようにします。

11. 監査委員等による監査

指定管理者による公の施設の管理についても、管理業務全般が監査対象となるものではないが、管理運営に係る出納その他事務の執行に関して、次のとおり監査委員等による監査の対象となる場合があります。

○監査委員による監査

監査委員が必要と認めるとき、または市長の要求があるとき。（地方自治法第 199 条第 7 項）

監査のため必要があると認めるとき、関係人の出頭・調査、帳簿・書類等の提出、学識経験等からの意見聴取ができる。（地方自治法第 199 条第 8 項）

○個別外部監査契約に基づく監査

「四国中央市市外部監査契約に基づく監査に関する条例」第2条の規定により、市長等が要求するとき。（地方自治法第252 条の42）